



# Relazione annuale d'impatto

*Esercizio 2024*

## **IMACare S.r.l. – Società Benefit**

Cap. Soc. € 1.000.000 i.v. – P. IVA, C.F. e Numero d'Iscrizione Registro delle Imprese di Milano, Monza e Brianza e Lodi N. 11 337770967 – R.E.A. n. 2595749 – Società appartenente al Gruppo Assicurativo IMA ITALIA ASSISTANCE E iscritto nell'Albo Gruppi n. 025 – Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di IMA Italia Assistance S.p.A.

## **SOMMARIO**

### **1. INTRODUZIONE**

### **2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER LE SOCIETÀ BENEFIT**

### **3. IMACARE S.R.L. – SOCIETÀ BENEFIT**

### **4. IMPATTO: INDICATORI E MISURAZIONE**

## 1 INTRODUZIONE

Signori Soci,

la relazione di Impatto per l'anno 2024 della società Benefit IMACare Srl, conferma le difficoltà dei soggetti che operano nel settore assistenziale ad erogare servizi. Nonostante una importante inversione di tendenza rispetto alla fuga dal privato verso il pubblico avuta negli anni precedenti la scarsità numerica dei professionisti della cura fa sì che perdurino le difficoltà nell'erogazione. A questo si aggiunge una profonda modificazione nel settore del badantato con una forte differenza tra domanda ed offerta che lascia scoperte le situazioni più pesanti dal punto di vista assistenziale. Il settore continua a scontare l'insufficiente risposta dei servizi pubblici che non si sono giovate e non si gioveranno delle risorse del PNNR dedicate sostanzialmente ad investimenti e non a sviluppo quali/quantitativo dei servizi necessari.

Le aspettative che si erano concentrate sulla Riforma dei Servizi per la Non Autosufficienza si sono scontrate con la dura realtà dei decreti attuativi che di fatto hanno completamente svuotato la legge delega da riforme e finanziamenti.

A questo si aggiunga che non si stanno facendo progressi di pensiero sulla necessità di integrare servizi sanitari, socio sanitari ed assistenziali per interpretare la cura della cronicità e della non autosufficienza, più bisognose di sostegno ed assistenza che di "cura".

Nel corso del 2024 c'è stato un pieno recupero della fruizione della residenzialità assistita che nel corso della pandemia, e nel periodo immediatamente successivo era stata demonizzata, anche se permangono atteggiamenti di acritica contrarietà e un sostanziale sotto finanziamento.

Si conferma e rafforza il rapporto con la sanità Integrativa legata o meno ai vari CCNL con un aumentato interesse ad inserire nei piani sanitari e nell'offerta dei Fondi, servizi rivolti alla non autosufficienza e al nucleo familiare care giver di persone fragili.

Si vogliono ripetere anche nella relazione relativa al 2024 alcuni concetti rimasti validi ed attuali e che rimarranno tali anche per gli anni a venire, a meno che non intervengano novità sistemiche: Il Care Giving non è supportato dalla funzione pubblica preposta che non riesce ad esprimere presa in carico e sostegno, non avendo ne servizi sufficienti da erogare, ne alternative possibili all'interno di un sistema irrigiditosi per scarse risorse economiche a disposizione.

In questo contesto il bisogno di accompagnamento, consulenza e tutoraggio assistenziale è sempre più evidente ed apprezzata.

Anche nel contesto sanitario, a fronte di dimissioni sempre più veloci e di mancanza assoluta di indicazioni rispetto alle necessità di gestione post ricovero, il tema della consulenza e appoggio risulta essere ricercato ed apprezzato.

L'offerta privata si sta orientando su questo, se non dal punto di vista organizzativo, ma sicuramente dal punto di vista del marketing e delle parole chiave con cui si rivolge alla platea degli utenti potenziali.

Nel 2024 IMACare ha potuto continuare nello sviluppo della propria azione commerciale verso le platee intermedie con servizi in favore del care giver, direttamente o come parte di offerte in servizi più ampie veicolate dalla Capogruppo IMA.

L'offerta IMACare sta diventando sempre di più un punto di riferimento vero per soggetti intermediatori di spesa sanitaria integrativa che abbiano interesse ad espandere verso il nucleo familiare le proprie proposte di assistenza.

La riforma del settore della Sanità Integrativa ci pone l'obiettivo ravvicinato di andare ad esplorare i terreni del welfare aziendale e della gestione della cronicità, oltre che definire un concetto di servizio innovativo rivolto alla fragilità, concetto ancora troppo confuso nella definizione per essere codificato in filiere di servizi e relativi processi di erogazione

**Il Responsabile dell'Impatto di IMACare S.r.l. Società Benefit**

**Fabio Diana**

## 2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO PER LE SOCIETÀ BENEFIT

L'Italia è tra i primi paesi europei ad aver riconosciuto uno status giuridico alle Società Benefit (art. 1, commi 376-384 e allegati 4 – 5 della Legge n. 208/2015, c.d. «Legge di Stabilità 2016»).

Carattere distintivo delle Società Benefit è il perseguimento di un beneficio comune diretto a produrre un determinato impatto su una o più categorie di Stakeholders, finalità che si aggiunge ai tradizionali obiettivi di profitto generati dall'esercizio dell'attività di impresa.

La normativa italiana non prevede deroghe alla disciplina del diritto societario attualmente in vigore, ma introduce nuovi ed ulteriori requisiti che le Società Benefit devono rispettare con particolare riferimento:

- all'organizzazione statutaria (in particolare, la Legge di Stabilità 2016 stabilisce che tali società devono indicare nell'oggetto sociale le finalità specifiche di beneficio comune che intendono perseguire) e
- alla governance d'impresa.

Le Società Benefit perseguono, dunque, nell'esercizio dell'attività d'impresa, oltre allo scopo di lucro, anche una o più finalità di beneficio comune, ovvero perseguono in modo responsabile, sostenibile e trasparente uno o più effetti positivi su persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interessi. Di conseguenza gli amministratori di una Società Benefit hanno l'obbligo di bilanciare gli interessi degli azionisti, l'interesse del pubblico e gli interessi delle altre parti interessate (ad esempio dipendenti e altri stakeholder).

Tale beneficio comune deve essere indicato e manifestato specificamente nello Statuto della Società, che nel proprio oggetto sociale, deve indicarlo e declinarlo.

A garanzia del perseguimento di tale beneficio, le Società Benefit individuano il soggetto, o i soggetti, responsabile/i a cui affidare funzioni e compiti di monitoraggio e di rendicontazione delle attività e delle iniziative coerenti con le suddette finalità e, annualmente, redige/redigono una relazione, da allegare al bilancio societario che includa:

- a) la descrizione degli obiettivi specifici, delle modalità e delle azioni attuati dagli amministratori per il perseguimento delle finalità di beneficio comune e delle eventuali circostanze che lo hanno impedito o rallentato;
- b) la valutazione dell'impatto generato utilizzando indicatori e metodologia in linea con le caratteristiche previste dalla normativa vigente;
- c) una sezione dedicata alla descrizione dei nuovi obiettivi che la società intende perseguire nell'esercizio successivo.

La relazione annuale è pubblicata nel sito internet della società ed allegata al bilancio depositato in camera di commercio.

### 3. IMACARE S.r.l. – SOCIETA' BENEFIT

La società opera essenzialmente nei seguenti ambiti:

- a) la progettazione di modelli di servizio, la formulazione di soluzioni operative, l'orientamento e l'accompagnamento ai servizi di seguito indicati e l'erogazione, anche indiretta per il tramite di organizzazioni terze mediante ogni formula operativa consentita dalle norme tempo per tempo vigenti, di servizi di natura sociale, di assistenza sociale, socio-abitativa, tutelari, socio-assistenziale, socio-sanitaria e sanitaria a favore di persone e loro famiglie in stato di fragilità e/o bisogno, anche solo temporaneo;
- b) la progettazione di piani di welfare e di assistenza a favore degli Enti privati o pubblici, delle Associazioni, dei Fondi Pensione, dei Fondi Sanitari, delle Mutue e società di Mutuo Soccorso nonché dei loro Consorzi, società, Reti e Raggruppamenti regolarmente costituiti;
- c) la gestione di piani di welfare e di assistenza a favore degli iscritti, e loro famiglie, nell'interesse degli Enti, delle Associazioni, dei Fondi Pensione, dei Fondi Sanitari, delle Mutue e Società di Mutuo Soccorso cui afferiscono;
- d) la fornitura, il noleggio, il service, l'assistenza, la consulenza, la formazione, la commercializzazione e la manutenzione di soluzioni tecnologiche e informatiche nonché di presidi elettro-medicali e attrezzature per l'assistenza domiciliare o territoriale di cittadini e loro famiglie in condizioni anche temporanee di bisogni tutelari, sociali, socio-abitative, socio-assistenziali, socio-sanitari e sanitari.

IMACare S.r.l., in qualità di Società Benefit, oltre agli obiettivi economici propri di un'attività imprenditoriale, si pone, quindi, finalità d'interesse generale legate ai temi dello sviluppo umano e del progresso sociale, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti delle persone, delle comunità e dei beni comuni, sia direttamente, che attraverso le proprie finalità Benefit.

Le organizzazioni che la Società intende sostenere attraverso la devoluzione della parte di utili prodotti, nella misura definita nello Statuto, dovranno avere come obiettivi e come attività concrete l'operatività nei settori:

- i. della cultura della coesione sociale;
- ii. dei principi costitutivi i moderni sistemi di welfare ispirati a criteri di sostenibilità, sussidiarietà e solidarietà tra le generazioni;
- iii. della ricerca e dell'innovazione sociale al servizio delle famiglie e delle comunità per il sostegno dei soggetti fragili.

Per il perseguimento di queste finalità la società destinerà una percentuale dei propri utili netti, se esistenti, conseguiti in ciascun esercizio, a favore d'iniziativa coerenti e soggetti meritevoli, operanti nell'ambito delle finalità sopra indicate, nel rispetto delle competenze assembleari e delle riserve di legge e statutarie.

In particolare, l'art. 30 dello Statuto riporta che gli utili netti risultanti dal bilancio sono ripartiti come segue:

- il 5% al fondo di riserva legale;
- fino al 15% a favore di iniziative coerenti e soggetti meritevoli operanti nell'ambito delle finalità sopra richiamate;
- il residuo ai soci, in proporzione alle partecipazioni al capitale sociale rispettivamente possedute salvo che i soci decidano in sede di approvazione del bilancio cui gli utili si riferiscono di destinare a riserva in tutto o in parte detti utili.

IMACare S.r.l. – Società Benefit è stata costituita in data 9 luglio 2020. La Società ha acquisito, a settembre 2020, dalla Cooperativa Sociale Coopselios Società Cooperativa, il ramo d'azienda relativo al sistema e modello Prontoserenità®. Trattasi della cessione avente ad oggetto il complesso unitario dei beni funzionanti per la presa in carico, l'orientamento e l'erogazione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari per le non autosufficienze attraverso il sistema denominato Prontoserenità®. Nei termini previsti dal codice civile, il complesso di tali beni è stato oggetto di apposita perizia stragiudiziale, per la determinazione del valore economico attribuibile a tali beni immateriali e non. Nei mesi successivi alla costituzione della Società e nel corso dell'anno 2021 IMACare srl – Società Benefit ha operato principalmente per dotarsi di struttura organizzativa ed operativa necessaria all'avvio dei progetti e pertanto delle attività. In questo periodo IMACare S.r.l. SB ha affidato a Consorzio Care Expert (socio della stessa Società e, fino alla data di costituzione, concessionario nazionale del marchio e modello Prontoserenità®), la gestione in continuità delle attività del modello Prontoserenità®. Le attività hanno riguardato tutti gli aspetti, anche quelli amministrativi, per dare continuità agli utenti ed ai rapporti contrattuali in essere. Il 2021 si è chiuso con risultati organizzativi ed economici condizionati dal momento peggiore della pandemia, ma consolidando il rapporto fiduciario con la propria utenza ed utilizzando questo periodo per raccogliere nuove disponibilità dalla rete degli erogatori e partner, più sensibili a nuovi mercati dopo aver vissuto le difficoltà date dall'emergenza sanitaria.

Il 2022 ha visto l'inserimento di una figura specificamente destinata allo sviluppo commerciale che ha iniziato in modo organico ad esplorare le possibili partnership con il settore delle platee collettive mediate in particolare da Fondi Integrativi e gestori di sanità integrativa contrattuale.

Le esigenze di dare risposte organizzate e certe, ma anche la possibilità di offrire platee di possibile utenza, ha fatto sì che si sia registrato anche interesse e nuovo impulso alla individuazione di partner nei vari territori che ha portato alla contrattualizzazione a fine 2022 di cinque concessionari.

Lo sviluppo del network dei concessionari oltre all'organizzazione dell'erogazione delle prestazioni ed il modello di offerta rimangono gli ambiti prioritari di intervento su cui il management si sta focalizzando.

A questo però oggi si aggiunge un piano di sviluppo commerciale che sta marciando di pari passo e che sta portando, anche attraverso la collaborazione con i soci di IMACare srl sb, risultati positivi.

L'emergenza sanitaria connessa al Covid-19 e le ulteriori conseguenze ricordate precedentemente, hanno impattato sullo sviluppo del network di concessionari ed erogatori che, come da modello, prevede il coinvolgimento del mondo delle cooperative sociali attive nei servizi alla persona. Dapprima per la necessità di stare concentrati sul proprio core business messo alle corde dalle esigenze emergenziali, poi per la scarsità di personale e la ridotta capacità di assicurare l'erogazione di servizi domiciliari. Il 2022 è stato quindi un anno di stasi se non di contrazione del mercato del canale B2C, il limitato sviluppo del network dei concessionari porta con sé inevitabili impatti sullo sviluppo del portafoglio legato alle adesioni dei singoli e quindi alla vendita delle Card di IMACare S.r.l. SB e dei connessi ricavi, nonché dei ricavi legati ai mark-up eventualmente applicati sui servizi erogati.

In merito al canale B2B2C, a fine 2022 si sono avute le prime chiusure positive di contatti presi durante l'anno con la contrattualizzazione di platee collettive che arrivano da Fondi e Sanità Integrativa.

Il 2023 ha visto il consolidamento importante del network, con l'aggiunta di ulteriori 2 concessionari e accordi territoriali che ci consentono di dare risposte efficaci alle platee collettive con le quali la società ha impegni contrattuali.

La conseguenza operativa è l'individuazione di Tutoring Point specializzati per essere il punto di riferimento centralizzato per determinate platee di utenti e la codifica del percorso formativo dei Tutor Assistenziali che in questo modo diventano una figura che formalmente possiamo spendere come plus del modello.

Come specificato anche nei fatti di rilievo in nota integrativa, in merito al canale B2B2C continua la proposta alla categoria grandi clienti del servizio verso cui si sono ottenuti diversi interessamenti e con riferimento al canale B2B, si precisa che nel corso del 2023, la società controllante IMA Italia Assistance S.p.A. ha stipulato alcune polizze con nuovi clienti ed anche clienti preesistenti che prevedono tra le prestazioni di assistenza anche servizi di tutoring assistenziale e servizi di counseling. In particolare, per i servizi di tutoring assistenziale si fa riferimento essenzialmente a:

- fornire informazioni, valutazioni e attivazione del professionista specializzato;
- consulenza per redazione piano di assistenza individuale.

Per i servizi di counseling si fa riferimento principalmente a:

- servizi di orientamento volti a fornire informazioni sulle pratiche e sulle procedure amministrative e legali da avviare, compiere o richiedere sul proprio territorio di residenza e/o ai servizi regionali/nazionali competenti per accedere allo status di "non autosufficienza";
- servizi volti ad attivare direttamente le soluzioni di assistenza domiciliare più adeguate;
- affiancare la famiglia per la ricerca e l'avviamento del servizio di assistenti familiari;
- fornire consulenza sugli adeguamenti strutturali per migliorare gli ambienti di vita e la gestione dell'assistenza (ad es. abbattimento barriere, ausili per abitazione);
- fornire il servizio di Tutor Assistenziale, che dopo aver rilevato i bisogni dell'assicurato/Familiare, può attivare direttamente, su richiesta dell'assicurato, le soluzioni di residenzialità protetta più adeguate.

Per tutte queste tipologie di prestazioni è previsto il coinvolgimento della società IMACare sulla base di apposito accordo quadro tra la controllante IMA Italia Assistance S.p.A. e la stessa IMACare.

Tali nuovi accordi identificano i primi risultati delle iniziative strategiche intraprese in coerenza con il business plan.

Il 2024 ha visto la società IMACare srl sb consolidare il proprio posizionamento verso i grandi clienti attraverso l'attività della controllante IMA Italia Assistance spa e sviluppare lo stesso canale commerciale attraverso contratti di servizio diretti.

Anche il numero dei concessionari territoriali è aumentato di numero rispettando le previsioni di allargamento della rete.

Nel 2024 inoltre si è consolidata la rete dei tutoring point a cui sono state affidate platee collettive e che assicurano una pronta presa in carico, in filiera con la centrale IMA Servizi e un rapido passaggio delle necessità ai territori di provenienza dei singoli componenti di dette platee.

Questo è stato possibile grazie ad una attività di formazione sia organizzativa che commerciale fornita ai vari partner/concessionari dai responsabili, network e commerciale, della società stessa.

Il consolidamento ci permette di dedicare nel 2025 più attenzione al consolidamento del mercato consumer appoggiandosi sulla rete del tutoring point consolidata da quanto sopra.

## 4. IMPATTO: INDICATORI E MISURAZIONE

IMACare srl – Società Benefit, nel 2023 ha potuto beneficiare dell'inserimento della figura del Responsabile Commerciale che ha portato sinergie e ha potuto sistematicamente operare per obiettivi quantitativi e qualitativi.

Inoltre è stato punto di riferimento per le attività commerciali integrate con la Capogruppo.

Questo ha liberato tempo ed attenzione del Responsabile Network che ha potuto così dedicarsi alle attività di formazione dei tutor, oltre che allo sviluppo della rete.

Nel 2024 le persone dedicate allo sviluppo e consolidamento della Società e delle sue attività hanno operato per superare definitivamente la fase di start-up, che si è protratta per tutto il 2023, mettendo a frutto l'aumento dei clienti e la maggior capacità del network di prendere in carico ed erogare.

Nonostante questo, il protrarsi della situazione del settore che continua a prolungare le difficoltà di operare a pieno regime, continuano a non permettere alla Società di chiudere in utile l'esercizio 2024 e quindi di poter pensare in che modo e con quali indicatori rendere concreto l'impegno Benefit della società.

Come per il 2023, anche per il 2024 abbiamo scelto di analizzare indicatori che ci consentissero di monitorare il nostro impegno verso gli Utenti, le famiglie e i nostri partner operativi.

La scelta è stata guidata dalla necessità di verificare la solidità del rapporto tra famiglie/utenti e sistema di erogazione che è il nostro caposaldo operativo.

Le difficoltà nell'erogazione non hanno ulteriormente portato al ribasso del fatturato in servizi che si è stabilizzato ai livelli dell'anno precedente, così come del fatturato legato alle Card, e non hanno generato impossibilità di erogare servizi contrattualizzati.

## 4. IMPATTO: INDICATORI E MISURAZIONE

La tendenza osservata negli ultimi mesi del 2023, di una maggior disponibilità dei partner ad erogare servizi e a prestarsi operativamente per aumentare qualitativamente la capacità di fare presa in carico, orientamento e consulenza con risposte positive da parte dell'utenza che ha nello smarrimento la cifra della propria condizione quando deve dare risposta ad un bisogno assistenziale, si è sostanzialmente consolidata nel 2024.

La sfida per il 2025 è quella della definitiva espansione territoriale del network, poggiato sullo sviluppo dei grandi clienti e la concretizzazione di progetti operativi che ci portino rapidamente ad aumentare significativamente il numero delle card del canale consumer, attraverso il coinvolgimento operativo dei partner sul territorio.

Il 2025 ci permette anche di concentrare lo sguardo su significative innovazioni di prodotto con la sperimentazione di modelli di servizio basati sul supporto tecnologico al care giver.



# imacare

Insieme nel prenderci cura

## **IMACare S.r.l. – Società Benefit**

Cap. Soc. € 1.000.000 i.v. – P. IVA, C.F. e Numero d'Iscrizione Registro delle Imprese di Milano, Monza e Brianza e Lodi N. 11 337770967 – R.E.A. n. 2595749 – Società appartenente al Gruppo Assicurativo IMA ITALIA ASSISTANCE iscritto nell'Albo Gruppi n. 025 – Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di IMA Italia Assistance S.p.A.

### **Sede Legale**

Piazza Indro Montanelli, 20  
20099 – Sesto San Giovanni (MI)  
Tel. +39 02 24 1089 75 – Fax +39 02 24 1089 63  
[info@imacare.it](mailto:info@imacare.it)  
[imacare@pec.imacare.it](mailto:imacare@pec.imacare.it)

### **Sede Operativa**

Via Gramsci 54/H  
42124 – Reggio Emilia  
Tel. +39 02 24 1089 75 – Fax +39 02 24 1089 63  
[info@imacare.it](mailto:info@imacare.it)  
[imacare@pec.imacare.it](mailto:imacare@pec.imacare.it)